

## VCA/VCU Vizsgaközpont

### Vizsgaszabályzat

A vizsgázó, a vizsga megkezdése előtt tájékoztatást kap a vizsga folyamatáról és módszeréről, az esetlegesen elkövetett vizsga közbeni csalás / szabálytalanság következményeiről, a vizsga értékelésének módjáról, a VCA / VCU diploma átadásáról, a központi VCA / VCU diploma-nyilvántartásba való betekintési- és helyesbítés kérésének lehetőségeiről.

#### 1. ALKALMAZÁSI TERÜLETEK ÉS ALAPOK

Jelen vizsgaszabályzat az APAVE Magyarország Kft. által szervezett alábbi vizsgákra vonatkozik:

- "Alapvető biztonságtechnika VCA (B - VCA)"
- "Biztonságtechnika a művezető / munkairányító feladatot ellátó munkavállalók számára VCA (VOL-VCA)"
- "Biztonságtechnika munkaerő közvetítők és művezető / munkairányító feladatot ellátó munkavállalók számára VCU (VIL-VCU)".

Alapok: Általános vizsgaszabályzat B-VCA, VOL-VCA és VIL-VCU kelt 2018.09.26.; változat 2018-01.

Apave Magyarország Kft. folyamatosan követi a VCA rendszer működésére vonatkozó előírásokat, változás esetén jelen vizsgaszabályzatot azonnali hatállyal módosítja. A vizsgaközpont működése közben tapasztalt visszajelzéseket értékeli és szükség esetén azokat a vizsgaszabályzatba beemeli.

## **2. A VIZSGAKÖZPONT FELADATAI, FELELŐSSÉGEI ÉS KOMPETENCIÁI**

- A VCA / VCU Vizsgaközpont felelős a vizsgák teljes körű megszervezéséért, a regisztrációtól kezdve a VCA / VCU diplomák átadásáig.
- Vizsgaalkalmanként legfeljebb 25 db az elektronikus vizsga lebonyolítására alkalmas eszközt biztosítunk.
- Évente több alkalommal szervezünk nyílt vizsgákat. Más igényt, pl. a vállalatnál lebonyolított vizsgákat a vizsgaközpont titkárságán lehet kérvényezni.
- A feladatok belső elosztását a VCA / VCU Vizsgaközpont Általános eljárása részletezi.
- A vizsgaközpont B-VCA, VOL-VCA és VIL-VCU diplomák kiadására jogosult.
- A vizsgaközpont és annak képviselői mindig tiszteletben tartják a vizsgán részt vevő vállalatok és személyek személyiségi jogait, a vizsgázók személyes adatait a vonatkozó- és hatályos adatvédelmi előírások betartásával kezelik.

### **2.1. A vizsgáztató feladatai:**

- A vizsga előtt ellenőrzi, hogy az infrastruktúra megfelelő-e, ehhez egy ellenőrző listát kell használnia.
- Folyamatosan felügyelve megtartja a vizsgát, a CBT vizsgák esetén: bejelentkezik az EPYC-be majd elvégzi a vizsga utáni feladatokat, megerősítve, hogy a vizsgázók a vizsgát sikeresen befejezték, és eredményeik megfelelően bekerültek az EPYC rendszerbe.
- Esetleges (technikai) problémák felmerülése esetén haladéktalanul értesíti a vizsgaközpont titkárságát. Szükség esetén, valamint a titkársággal történt egyeztetés után beindítja a vészhelyzeti eljárást, (ld. a „vészhelyzeti eljárás” pontot.)
- Ellenőrzi a vizsgán résztvevő személy(ek) személyazonosságát. Az azonosítási eljárás kivétel nélkül, a résztvevő, fényképes személyazonosításra alkalmas dokumentuma alapján történik. Gyakorlatban, a vizsgáztató ellenőrzi a kérdéses résztvevő személyazonosító dokumentumán levő fényképet.
- Ellenőrzi a résztvevő nevének és bejelentkezési kódjának helyességét.
- Figyelemmel kíséri a vizsgaszabályzat maradéktalan betartását.

**Apave Magyarország Kft.**

2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)

Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

- A vizsgázók rendelkezésére bocsátja a legfrissebb vizsgaszabályzatot.
- A család megelőzése érdekében, megfelelő ülésrendet alkalmaz.
- Tájékoztatja a vizsgázókat a jogaikról és kötelezettségeikről.
- Tájékoztatja a vizsgázókat a vizsga menetéről, de az egyes vizsgakérdésekhez nem fűz megjegyzéseket.
- Felügyeli a vizsgán résztvevő személyeket és a vizsga megfelelő / szabályos menetét.
- Elkészíti és aláírja a vizsga jegyzőkönyvét a vizsga lebonyolítása során.
- Feljegyezi a vizsga eredményét a résztvevő bejelentkezési lapjára, és aláírja azt.
- Gondoskodik róla, hogy a résztvevő megfelelő tájékoztatást kapjon a vizsga eredményéről és aláírja vele a bejelentkezési lapot.
- A vizsga jegyzőkönyvét és a kitöltött vizsgalapokat beküldi a vizsgaközpont titkárságára.

**2.2. Követelmények a vizsgáztatóval szemben:**

- A vizsgáztató nem lehet olyan személy, aki a non-profit szervezet megbízásából a Garanciabizottság tagjaként vagy a VCA / VCU Vizsgaközpont auditorjaként dolgozik (B-VOL-VIL és a magas kockázatú feladatregiszter).
- Nem lehet a vizsgázók korábbi oktatója.
- Beszélnie kell azt a nyelvet, amelyet a vizsgázók megértenek (ez nem szükségszerűen a vizsga nyelve).
- Ismernie kell az alkalmazandó eljárásokat.
- Pártatlannak kell lennie.
- A vizsgaközpont és a non-profit szervezet szakértői számára elérhetőnek kell lennie mobiltelefonon a vizsga napján.
- Nem lehet a vizsgázók felettese.
- Az aláírt titoktartási nyilatkozatot be kell tartania (ld. 6. melléklet).
- Lehetőleg tartozzon a vizsgaközpont alkalmazottai közé. Ellenkező esetben legyen szerződéses viszony a vizsgaközpont és a vizsgáztató között, megfelelő garanciákkal a hosszútávú együttműködésre.
- Az ügyfelek tekintetében, teljes függetlenségben végzi a feladatát.

**Apave Magyarország Kft.**

2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)

Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

- Nem lehet a vizsgázók munkaadójának az alkalmazottja, sem a vizsgát kezdeményező megrendelő alkalmazottja.
- Vegyen részt a vizsgaközpont éves értekezletén, hogy az ismereteit naprakészen tartsa. Ezeket az értekezleteket, ha szükséges, online módon is meg lehet tartani.
- A vizsgaközpont kérésére éves rendszerességgel kitölt egy kérdőívet, ezzel bizonyítja a folyamatok ismeretét.
- Gyakorisággal kapcsolatos követelmények. A vizsgáztató évente legalább egy vizsgát vezessen. Ha ez a gyakoriság nem teljesül, akkor a vizsgáztató megfigyelőként vegyen részt egy soron következő vizsgán.
- Az EPYC rendszerben a vizsgáztató személyes adatai előzetes regisztrációhoz kötöttek. A non-profit szervezet jogosult visszautasítani a vizsgáztatót, ha azt súlyos vétség miatt, egy másik vizsgaközpont korábban törölte a saját listájáról. Az ilyen személy vizsgáztatóként nem dolgozhat egyik vizsgaközpontnak sem, és nem vehető fel a központ listájára.

**2.3. Követelmények a felügyelő(k) számára:**

- Nem lehet olyan személy, aki a non-profit szervezet megbízásából a Garanciabizottság tagjaként vagy a VCA / VCU Vizsgaközpont auditorjaként dolgozik (B-VOL-VIL és a magas kockázatú feladatregiszter).
- Ismernie kell az alkalmazandó eljárásokat.
- Nem kell ismernie a vizsga nyelvét, de tudnia kell hatékonyan kommunikálni a vizsgáztatóval.
- A vizsgázók oktatója felügyelőként részt vehet a vizsgán.
- Tartózkodnia kell a beavatkozás(ok)tól, megjegyzés(ek)től.
- Adminisztratív tevékenységekben segíthet a vizsgáztatónak.
- Gondoskodnia kell a vizsga felügyeletről, és járkálnia kell a vizsgázók között.

**3. VÉSZHELYZETI ELJÁRÁS**

A vészhelyzeti eljárás keretében írásbeli vizsgák már nem lehetségesek.

Ha rendszerhiba miatt nem lehet elindítani a vizsgákat, lehetőség van egy óras késleltetett kezdésre. A vizsgázók a vizsga tervezett kezdete után legfeljebb

**Apave Magyarország Kft.**  
2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.  
E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)  
Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

egy órával bejelentkezhetnek. (Így például a 14:00-i vizsgára normál módon 15 óráig lehet bejelentkezni.)

Ha ez nem elegendő a hiba elhárításához, a vizsgaközpontnak új vizsgát kell terveznie.

#### **4. A VIZSGA LEBONYOLÍTÁSÁNAK ELJÁRÁSA**

##### **4.1. Regisztráció a vizsgára, és a részvételi követelmények:**

A központ biztosítja a vizsgára jelentkezőknek azt a lehetőséget, hogy részt vegyenek a vizsgán mindenféle megkülönböztetés és további feltételek, például oktatáson való részvétel, oktatóanyag megvásárlása stb. nélkül.

Nincs előzetes oktatási feltétel vagy korhatár.

A vizsgaközpont a non-profit szervezettel egyeztetve megtesz minden lehetséges intézkedést arra, hogy mozgáskorlátozottak is részt vehessenek a vizsgán.

A regisztrációt az Apave Magyarország Kft. honlapján keresztül kell beküldeni.

A regisztrációs kapcsolattartó:

Papp Tímea +36 30 521 2030, [timea.papp@apave.com](mailto:timea.papp@apave.com)

Azon vállalatok, akik a vizsgát saját helyszínen szeretnék megrendezni, írásban kell ezt kérelmezniük, legalább négy héttel a vizsgát megelőzően, hogy az Apave Magyarország Kft. időben meg tudja tenni a szükséges intézkedéseket.

##### **4.2. A vizsga jellemzői (nemzeti sajátosságok):**

- A szokásos nyelvek a holland, francia, német és angol. Más nyelveket közös megegyezéssel lehet használni.

**Apave Magyarország Kft.**

2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)

Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

- A B-VCA vizsga 40 kérdésből áll. Ezt a vizsgát hangosan felolvasott vizsga formájában is le lehet tenni, de csak a számítógép alapú vizsgarendszerben és előzetes kérelem alapján.
- A VOL-VCA vizsga 70 kérdésből áll.
- A VIL-VCA vizsga 70 kérdésből áll.

#### **4.3. Vizsgamódszer, kritériumok és a vizsga menete:**

##### **4.3.1. Számítógép alapú vizsgáztatás (CBT) vizsgák**

- Legalább egy vizsgáztatónak mindig jelen kell lennie. Ha a vizsgázók száma 20-nál több, akkor jelen kell lennie egy felügyelőnek is, minden további 20 fős csoportonként pedig további egy felügyelőnek.
- A vizsgázó(k)nak a vizsgáztató által kijelölt hely(ek)re kell leülniük.
- A vizsgáztató ellenőrzi a vizsgán résztvevő személy(ek) személyazonosságát. Ezt hivatalos, fényképes személyazonosításra alkalmas dokumentum segítségével teszi, amely ellenőrzés céljából a résztvevő asztalán marad a vizsga ideje alatt.
- A vizsgáztató szóban vagy írásban tájékoztatja a résztvevőket a vizsga menetéről (időtartam, módszer stb.)
- A vizsgán résztvevő személyek a vizsga során nem kommunikálhatnak egymással sem szóban, sem nonverbális módon. Csak a személyazonosításra alkalmas dokumentum, a vizsga lebonyolítására alkalmas eszköz, és ha szükséges, a fejhallgató lehet az asztalon.
- A mobiltelefonokat és más infokommunikációs eszközöket (hang és / vagy kép rögzítésére alkalmas eszközöket) ki kell kapcsolni, és el kell tenni a vizsga idejére.
- Ha a vizsga során kiderül, hogy a vizsgázónál valamilyen készülék van, vagy a készüléket nem kapcsolta ki, annak a vizsgázónak a vizsgáját érvénytelennek kell tekinteni.
- A vizsga maximális időtartama 1 óra (B-VCA), 1 óra 15 perc (VOL és VIL-VCU), vagy 1 óra 15 perc (hangosan felolvasott vizsga). Az idő visszaszámlálása akkor kezdődik, amikor a vizsga elindul.

**Apave Magyarország Kft.**

2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)

Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

- A vizsgázó vagy a vizsgáztató / felügyelő a bejelentkezési kód beírásával indítja el a vizsgát, majd a vizsgázó végigmegy a bevezető lépéseken egészen a vizsga kezdete képernyőig.
- A vizsgáztató ellenőrzi, hogy a résztvevő képernyőn levő adatai megegyeznek a bejelentkezési lapon megtalálható adatokkal.
- A visszaszámlálás a start gomb megnyomásával indul.
- A vizsga időtartama alatt a vizsgáztató semmilyen felvilágosítást nem adhat, ha a vizsgázó nem ért egy vizsgakérdést. A vizsga ideje alatt tilos bármilyen megjegyzés vagy magyarázat.
- A vizsga ideje alatt, semmilyen ok miatt sem engedélyezett a helyiség elhagyása.
- A vizsga befejezése után a vizsgáztató feljegyzi a résztvevő bejelentkezési lapjára a képernyőn levő eredményt. A lapot mindkét fél aláírja, ezt követően a vizsgáztatónál marad.
- A vizsga befejezése után a vizsgázó(k) elhagyják a termet.
- A vizsgáztató felelős a vizsga jegyzőkönyvének megfelelő kitöltéséért. A vizsgáztató minden dokumentumot visszaküld a vizsgaközpont titkárságának.
- Ha egy vizsgázó elkésik, akkor nem vehet részt a vizsgán, és új időpontot kell kérnie a vizsgaközpontnál.
- Ha egy vizsgázó érkezésekor jelenti be, hogy olvasási és / vagy írási nehézségei vannak, akkor a vizsgáztató egyeztet a titkársággal, és megoldást keres a helyzetre, figyelembe véve a lefektetett szabályokat.

#### **4.3.2. A hangosan felolvasott CBT vizsga**

Akkor tehető le, ha a körülmények így kívánják, például olvasási és / vagy írási nehézségek esetén. Ezt az igényt előre kell jelezni (lehetőleg már a regisztrációkor).

Az eljárás ugyanaz, mint a nem hangosan felolvasott számítógépes vizsgáknál, a következő pontokat kivéve:

- Legalább egy vizsgáztató mindig jelen van. Ha a vizsgázók száma 10-nél több, akkor jelen kell lennie egy második felügyelőnek is, minden további 10 fős csoportonként pedig további egy felügyelőnek.

**Apave Magyarország Kft.**

2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)

Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

- A vizsgáztató igazolja a résztvevő(k) személyazonosságát a 4.3.1. pontban meghatározottak szerint.
- A résztvevő kap egy, az elektronikus vizsga lebonyolítására alkalmas eszközt, és fülhallgatót.
- A vizsga maximális időtartama 1 óra és 15 perc (B-VCA).

#### **4.3.3. Szóbeli vizsgák**

Szóbeli vizsgát csak az „Alapvető biztonságtechnika VCA (B-VCA)” tárgyban lehet rendezni, és csak ha a vizsgázó már megbukott a CBT vizsgán, vagy világosan látszik, hogy a résztvevőnek nehézségei vannak a CBT vizsgával.

Sikertelen CBT vizsga után a vizsgán résztvevőnek az Apave Magyarország Kft. illetékes munkatársa tájékoztatást ad, hogy jogosult szóbeli vizsgán részt venni, és ha a vizsgázó beleegyezik, akkor a non-profit szervezet tájékoztatja az Apave Magyarország Kft. az alábbiakról:

A résztvevő neve és kapcsolattartási adatai.

A non-profit szervezet jóváhagyása után tartható meg a vizsga. Ha a résztvevő sikeresen vizsgázott, a vizsgaközpont felviszi az adatokat az EPYC-be, és a résztvevő megkapja a diplomát két példányban.

Abban az esetben, ha a résztvevő megbukik a vizsgán, a megoldás megtalálása érdekében a vizsgaközpont egyeztet a non-profit szervezettel és a vizsgázóval.

Ha ilyen helyzet áll elő, a VCA / VCU partner szervezetek előzetesen mindig felveszik a kapcsolatot az Apave Magyarország Kft-vel.

#### **4.4. Testi vagy mentális korlátokkal élő személyek esetén**

A vizsga lebonyolításának eljárása, hozzáigazítható a körülményekhez. Ugyanazokat az alapvető eljárásokat és kritériumokat kell alkalmazni az írásbeli vizsgák esetén, a lehető legteljesebben, mint a számítógépes vizsga esetén.



## **5. A VIZSGA ÉRTÉKELÉSE, ÉRTESÍTÉS ÉS A VCA / VCU DIPLOMA ÁTADÁSA**

### **5.1. A megfelelés kritériumai:**

A CBT vizsgán, az alkalmazott kérdésformátumtól függően részpontszámok adhatók.

- Feleletválasztós feladat (válaszonként 1 pont)
- Sorrendbe állítós feladat (válaszonként 0,33 pont)
- Párosítós feladat (helyes páronként 1 pont)

A pontszám soha nem lehet negatív.

A vizsga akkor sikeres, ha a vizsgázó legalább a következő eredményt eléri:

- 64,5% az „Alapvető biztonságtechnika VCA (B - VCA)” vizsgán
- 64,5% a “Biztonságtechnika a művezető / munkairányító feladatot ellátó munkavállalók számára VCA (VOL-VCA)” vizsgán
- 64,5% a “Biztonságtechnika munkaerő - közvetítők és művezető / munkairányító feladatot ellátó munkavállalók számára VCU (VIL-VCU)” vizsgán.

### **5.2. Ideiglenes értékelés:**

A CBT vizsga befejezésekor a résztvevő ideiglenes pontszámot kap a számítógép képernyőjén, amelyet a vizsgáztató feljegyez a résztvevő bejelentkezési lapján, melyet mind a vizsgázó, mind a vizsgáztató aláírásával ellát.

### **5.3. Végleges értékelés:**

A vizsga végleges értékelését a diploma odaítélése követi, és erről a résztvevők értesítést kapnak az Apave Magyarország Kft. vizsgaközpontjának titkárságától. A diploma kiállítása közvetlen a vizsga után is történhet.

**Apave Magyarország Kft.**

2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)

Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

#### **5.4. Értesítés:**

- A vizsgán részt vett személyek az eredményükről írásban kapnak értesítést. Ez a vizsga letétele után három napon belül a munkaadójukon keresztül történik.
- A sikeres vizsgázók "Alapvető biztonságtechnika VCA (B - VCA)", vagy "Biztonságtechnika a művezető / munkairányító feladatot ellátó munkavállalók számára VCA (VOL-VCA)", vagy "Biztonságtechnika munkaerő közvetítők és művezető / munkairányító feladatot ellátó munkavállalók számára VCU (VIL-VCU)" diplomát kapnak az Apave Magyarország Kft. vizsgaközpontjától. Ezek a diplomák 10 évig érvényesek.
- A központ két eredeti diplomát bocsát ki, az egyiket az szerepel, hogy „A diploma tulajdonosának példánya”, a másikon pedig „A munkáltató példánya”.
- Másolat kérhető e-mailben a következő címen: [timea.papp@apave.com](mailto:timea.papp@apave.com), kérjük feltüntetni: a nevet, keresztnévet, születési időt és a vizsga napját vagy időszakát. A másolat ára 20 € + Áfa.

## **6. FELÜLVIZSGÁLAT**

Az a vizsgázó, akit sikertelenül teljesítette a vizsgát, felülvizsgálati kérelmet nyújthat be a VCA / VCU Vizsgaközpontjához a vizsgát követő 6 hónapon belül.

A sikeresen vizsgázók, nem nyújthatnak be felülvizsgálati kérelmet.

A VCA / VCU Vizsgaközpont e-mailben továbbítja a felülvizsgálati kérelmet a VCA / VCU vezetőségi szervezetéhez.

Az e-mail a következő információkat tartalmazza:

- a dátum, amikor a vizsgázó a felülvizsgálatot kérelmezte,
- a vizsga dátuma,
- a vizsga száma,
- a vizsgázó vezeték- és utóneve,
- a vizsgán résztvevő kódja,
- a válaszlappal és a hivatalos vizsgariport másolata (PBT esetén).

**Apave Magyarország Kft.**

2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)

Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

A konzultáció a VCA / VCU vezetőségi szervezetének irodájában zajlik. A vizsga felülvizsgálatának napját és időpontját a VCA / VCU vezetőségi szervezete határozza meg. A vizsgázónak a felülvizsgálat előtt igazolnia kell a személyazonosságát. A felülvizsgálat ideje alatt a vizsgázó érdemi kifogást emelhet.

## **7. A VIZSGÁN RÉSZT VEVŐ SZEMÉLYEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

### **7.1. A vizsgán résztvevő személyek kötelezettségei:**

- Jelen vizsgaszabályzatot be kell tartani.
- A vizsgázónak igazolnia kell a személyazonosságát személyi igazolvánnyal, útlevelemmel vagy jogosítvánnyal (fényképes hivatalos okmánnyal).
- Aki bármilyen zavart okoz, akit puskázáson, csaláson vagy csalási kísérleten kapnak, azt haladéktalanul eltávolítják a vizsgateremből. A vizsgáját ez esetben érvénytelennek kell tekinteni. Az esetről a vizsgaközpont értesíti a munkaadót.

### **7.2. A vizsgán résztvevő személyek jogai:**

- Joga van az információk és az eredmények diszkrét kezeléséhez.
- Joga van két napon belül írásbeli panaszt benyújtani.
- Ha a vizsgát sikeresen teljesítette, jogosult az „A diploma tulajdonosának példánya” feliratú személyes diplomára.
- Másolati példányokat kérhetnek a sikeres vizsgázók (20 € + Áfa áron), a diploma elvesztése esetén.

## **8. PANASZOK BEJELENTÉSE ÉS ÓVÁS**

### **8.1. A VCA / VCU Vizsgaközpont által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok:**

- Az oktatással és / vagy a vizsgáztatással kapcsolatos mindennemű panaszt dokumentálni kell, és a reklamációs űrlapon (ld. 2. melléklet) kell benyújtani a rendszer igazgatójának (Ábrahám Tamás - mobiltelefonszám: +36308632180, [tamas.abraham@apave.com](mailto:tamas.abraham@apave.com)).

**Apave Magyarország Kft.**

2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)

Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

- A rendszerigazgató felelős a panaszok / óvások kivizsgálásáért a vizsgaközpont elfogadott folyamata szerint. A kivizsgálás után az APAVE Magyarország Kft. akadémia igazgatóját tájékoztatni kell a kivizsgálás eredményéről és a lehetséges intézkedésekről.
- A panasz / óvás eredményeként az akadémia igazgatója határozza meg az ellenintézkedést és a megelőző intézkedést.
- A panasz / óvás benyújtójának, írásbeli választ kell küldeni a kivizsgálás eredményéről és a meghozott intézkedésekről.

**8.2. A CBT vizsga egy kérdésével kapcsolatos panasz / óvás:**

- Ha egy vizsgázó bármilyen ok miatt nem ért egyet a vizsgakérdés tartalmával, nyelvezetével, akkor a bejelentkezési lapja üres oldalán feljegyezheti a kérdés számát és a kifogását.
- A vizsga befejezése után a feljegyzést a vizsgázónak és a vizsgáztatónak is alá kell írni.
- A feljegyzést haladéktalanul tovább kell küldeni a rendszer igazgatójának, aki a panaszt angol nyelvre fordítja, és elküldi azt a VCA / VCU vezetőségi szervezetéhez.
- A VCA / VCU vezetőségi szervezet 20 munkanapon belül válaszol a panaszra.

**8.3. A VCA Infra által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panasz:**

- A VCA Infra által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszt a VCA / VCU vezetőségi szervezetének és a VCA Infrának írásban kell bejelenteni 5 munkanapon belül. A VCA / VCU vezetőségi szervezete és a VCA Infra a panaszt reklamációs eljárásként kezeli. A VCA Infra és a VCA / VCU vezetőségi szervezet 20 munkanapon belül válaszol a panaszra.

**9. CSALÁS**

- A vizsgaközpont a VCA / VCU vizsgára vonatkozó szabályok szigorú betartása érdekében megtesz minden lehetséges intézkedést a csalás megelőzésére. A vizsga előtt, annak időtartama alatt és után, a közreműködő kollégák nagy gondot fordítanak a csalások leleplezésére.

**Apave Magyarország Kft.**

2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)

Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

- A vizsga lebonyolítása közben elkövetett bármilyen csalás esetén az érintett vizsgázó(k) vizsgá(i)t azonnal leállítják, és érvénytelennek nyilvánítják. A vizsgáztató a jegyzőkönyvbe részletesen feljegyzi a döntését és annak körülményeit.
- Példák a csalás vizsga előtt és közben:
  - Személyazonosság nem egyezőség, mikor a személy aki a vizsgán megjelenik nem azonos a személyazonosító dokumentum fotóján lévővel és/vagy különböznek a személyes adatok a vizsgán megadott és a személyazonosítón találtak közt
  - a résztvevők helyet, vagy bejelentkező lapot cserélnek abból a célból, hogy egymás nevében vizsgázzanak
  - bármilyen jellegű kommunikáció a vizsgázók között miután helyet foglaltak a vizsgateremben
  - Bármilyen csalásra alkalmas eszköz használata miután helyet foglaltak a vizsgateremben, például: infokommunikációs eszközök (mobiltelefon, tablet, MP3 lejátszó, saját fülhallgató, kézzel írott papír, egyéb feljegyzések, könyv, stb...)
  - Másik vizsgázó képernyőjének a nézése vizsgabejelentkezés után.
  - Bármilyen személyes tárgy tartása az asztalon, kivéve a személyazonosító okmányt és tollat
  - Fotó / videó készítés a vizsga során
- Abban az esetben, ha a csalás a vizsgaközpont működési területén kívül történik, például a dokumentumokat meghamisítják, akkor erről azonnal értesíteni kell az Apave Magyarország Kft. vezetőségét, akik a non-profit szervezettel egyeztetve, az elkövetett csalás súlyosságától függően megteszik a további szükséges lépéseket.
- Ha szükséges, az ügyet az illetékes hatóságnál is bejelentik, például a következő esetekben: lopás, zsarolás, megvesztegetés, hamisítás, személyazonossággal való visszaélés.
- A TC-K minden esetben értesítést kap az elkövetett csalásokról és a csalást elkövető személyről. A diplomákat érintő csalások esetén minden esetben elsősorban a TC-K-t kell értesíteni.

## 10. CCTV rendszer

- A vizsgaközpont a Garanciabizottság (WaC) munkájának támogatása érdekében kamerarendszert állított ki a vizsgahelyeken, ahol csak lehetséges.
- A WaC küldetése az egyes vizsgák minőségének garantálása és az esetleges csalások azonosítása.
- A CCTV képet és hangot rögzít, és legfeljebb 1 hétig védett meghajtón tárolja. 1 hét elteltével a Vizsgaközpontnak törölnie kell a rekordokat.
- A felvételek megtekintésére csak a vizsgaközpont dolgozói és a WaC tagok jogosultak.
- A vizsgaközpont a legmagasabb szinten biztosítja a CCTV rendszerhez való hozzáférés védelmét.
- A nyilvántartások csak a vizsgaközpont folyamatainak javítására, csalások azonosítására használhatók fel.


## 11. KÖZPONTI DIPLOMA NYILVÁNTARTÁS

A központi diploma nyilvántartás elérhető a következő címen: <https://csm-examen.be/cdr>.

Centraal Diplomaregister

---

### Centraal Diplomaregister

 Zoek op **diplomanummer**, of op een **combinatie van familienaam en geboortedatum**.

of  en

A keresést a következők alapján indíthatja

- Diploma száma

vagy

- Vezetéknév + születési idő

A „keresés” gomb megnyomása a következő eredményt adja:



**Apave Magyarország Kft.**  
2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.  
E-mail: [iroda@apave.com](mailto:iroda@apave.com)  
Honlap: [www.apave.hu](http://www.apave.hu)

## 1 resultaat voor **BE00003/1/NL/205096**

### De Gang Thierry

Type	Basis - Basisveiligheid VCA
Geldig tot	16-10-2028
Taal	Nederlands
Centrum	Vincotte Academy
Diplomanummer	BE00003/1/NL/205096
Familienaam	De Gang
Voornaam	Thierry

A kérdéseket, problémákat vagy javítási kérelmet a következő címre kell küldeni:  
[support@besacc-vca.be](mailto:support@besacc-vca.be)

## 12. DIPLOMA FORMÁTUM (A4)

